

Usluga otklanjanja prijavljenih kvarova kontrolera videozida proizvođača Trenton Systems u COKP-ama Vrgorac i Tunel Sveti Ilija (H339/17)

POSEBNI TEHNIČKI UVJETI

1. Uvod

Predmet ovih Posebnih tehničkih uvjeta je osiguravanje pouzdanog rada dva kontrolera videozida proizvođača *Trenton Systems* u COKP-ama Vrgorac i Tunel Sveti Ilija. Isto je predviđeno redovnim održavanjem putem daljinske dijagnostike, interventnim održavanjem putem daljinske dijagnostike kao i na lokacijama Naručitelja, popravkom neispravnog dijela u prostorijama Izvršitelja usluge te osiguravanjem rezervnih dijelova, sve sukladno stavkama Troškovnika.

Kontroleri videozida osiguravaju prezentaciju videosignala iz više izvora (digitalni odnosno analogni) na sam videozid u centrima kontrole prometa, u ovom slučaju Vrgorac i Tunel Sveti Ilija. Sustav je u funkciji 24 sata te bi ispad istog na duži period prouzročio dodatne napore u osiguravanju sigurnog odvijanja prometa, posebno u Tunelu Sveti Ilija gdje se radi o dvosmjernom prometu u jednoj tunelskoj cijevi, odnosno dovelo do zatvaranja pojedinog objekta pokrivenog predmetnom opremom.

Cilj ovih Posebnih tehničkih uvjeta je propisati postupke i radnje koji se očekuju od Izvršitelja usluge otklanjanja prijavljenih kvarova kontrolera videozida proizvođača *Trenton Systems* u COKP-ama Vrgorac i Tunel Sveti Ilija kako bi se osigurao ispravan rad istih, a na vremenski period od jedne godine ili do isteka ugovorenog iznosa.

2. Način izvođenja radova

Izvršitelj mora imati službu za prijavu kvara (osobu za direktan kontakt) i skladište rezervnih dijelova.

Rok za odaziv na prijavu kvara je 2 sata, početak otklanjanja istog daljinskim putem dodatna 2 sata a izlazak Izvršitelja na intervenciju na lokaciju kvara 24 sata nakon prijave kvara.

Dojava kvara i angažiranje servisne službe Izvršitelja je pismeno putem e – maila, te izvanredno u hitnosti intervencije telefonskim pozivom djelatniku Izvršitelja.

Naručitelj će imenovati odgovornu osobu koja je ovlaštena angažirati servisnu službu Izvršitelja.

Naručitelj će osigurati Izvršitelju usluge na njegov zahtjev generalnu Suglasnost za izvođenje radova.

Prije dolaska na mjesto izvođenja usluge Izvršitelj je dužan obavijestiti voditelja Tehničke jedinice održavanja, nadležnog za mjesto izvođenja usluge. Kontakt brojevi i osobe biti će dostavljeni u generalnoj suglasnosti.

Uslugu servisa i održavanja predmetne opreme na lokaciji Naručitelja Izvršitelj mora izvršavati uz prisustvo djelatnika Naručitelja. Po završetku radova potrebno je sačiniti Zapisnik o izvršenoj usluzi koji mora sadržavati :

- lokaciju mjesta izvršenja usluge,
- opis kvara i intervencije,
- popis zamijenjenih dijelova s količinama,
- datum te vrijeme početka i završetka usluge
- broj djelatnika i utrošeno vrijeme.

U slučaju daljinske dijagnostike odnosno intervencije predstavnik Naručitelja, odnosno odgovorna osoba navedena u Suglasnosti, mora biti obaviještena.

Zapisnik svojim potpisom ovjeravaju djelatnici Izvršitelja i Naručitelja koji su prisustvovali izvršenju usluge.

3. Trošak usluge na interventnom održavanju

Interventno održavanje obuhvaća otklanjanje kvarova na postojećoj opremi po pozivu Naručitelja.

Cijena sata rada na interventnom održavanju obuhvaća sve troškove rada djelatnika na lokaciji Naručitelja (takse, noćenje, dnevnice, pripremni radovi, troškove vozila i djelatnika za vrijeme putovanja i sve ostale zavisne troškove vezane za intervenciju na lokaciji Naručitelja).

Putni troškovi se ne obračunavaju posebno.

4. Trošak radova na popravku neispravnog dijela u radionici Izvršitelja

Sve popravke neispravnog dijela koji nije moguće popraviti na lokaciji Naručitelja, Izvršitelj će izvoditi u radionici. Svaki popravak će biti zapisnički dokumentiran uz evidenciju utrošenih sati rada i utrošenog materijala. Takvi popravci će biti verificirani od strane odgovorne osobe Naručitelja.

5. Trošak rezervnih dijelova

Naručitelj je u Troškovniku izradio listu rezervnih dijelova za tekuće održavanje. U slučaju da rezervni dio nije naveden u Troškovniku, Izvršitelj usluge se obvezuje, u roku od tri dana od dana detekcije kvara, Naručitelju dostaviti informativnu ponudu za potrebni rezervni dio. Nabava rezervnih dijelova izvan Troškovnika će biti predmet zasebnog postupka nabave.

Količine rezervnih dijelova (kao i radnih sati) iz Troškovnika su okvirne.

6. Odgovornosti i garancije

Stranke suglasno izjavljuju da samo i isključivo Naručitelj upravlja cjelokupnim sustavom iz članka 1. ovih posebnih uvjeta.

Izvršitelj je odgovoran za kvalitetu izvršenih radova i usluga i za ispravnost ugrađenih zamjenskih dijelova.

Odgovornost Izvršitelja temeljem ovog ugovora sukladno prethodnom stavku odnosi se isključivo na jamstveni rok i popravak ili zamjenu dijelova koje je dobavio Izvršitelj ukoliko se prethodno utvrdi da je do neispravnosti tih dijelova došlo zbog kvara na dijelu kojeg je dobavio Izvršitelj, koji nije uzrokovan rukovanjem ili ostalim uzrocima opisanim u ovom poglavlju.

Izvršitelj radova daje garanciju u trajanju od 12 mjeseci za ispravno funkcioniranje isključivo ugrađenih rezervnih dijelova.

Garancija za rezervne dijelove:

- Izvršitelj jamči da će svi novi dijelovi, i popravljeni dijelovi biti bez grešaka u dizajnu, materijalu i izradi, osim normalnog trošenja i korozije.
- Ova garancija ne mijenja ili produžuje trajanje garancije ili status krajnjeg proizvoda ili sustava na kojima će ti dijelovi biti instalirani.
- Garancija novih rezervnih dijelova je 12 mjeseci od dana ugradnje.
- Garancija za popravljene rezervne dijelove je 90 dana od dana ugradnje.
- Ova garancija zamjenjuje sve prije izdane garancije za dijelove na koje se odnosi.

Ograničenje garancije za rezervne dijelove:

- Garancija na rezervne dijelove ograničena je na nedostatke u materijalu, izradi ili firmware-u dijelova.

Garancija ne vrijedi za neispravne dijelove, ako je došlo do neispravnosti uzrokovanih jednim od sljedećih razloga :

- previsok napon na napajanju;
- zamjena polariteta na napajanju;
- upotreba proizvoda van normalne upotrebe proizvoda;
- vanjski agensi: požar, poplave, grmljavine, vanjski utjecaji i njihove posljedice i sl.;
- nemar ili neznanje tijekom uporabe ;
- roba nije bila korištena i održavana u skladu sa smjernicama proizvođača ili normalnim standardima ili uputama Izvršitelja je za korištenje i održavanje ;
- ako se potreba za popravak ili zamjenu može pripisati ili: (i) fer habanju, (ii) činu treće strane (bez obzira da li je ili nije identificirana) ili (iii) drugim uzrocima koji su izvan kontrole Izvršitelja;
- dijelovi su preseljeni, mijenjani, demontirani i/ili instalirani od strane ne-obučenog i ne-certificiranog osoblja bez prethodne suglasnosti od strane Izvršitelja;
- bilo koji drugi razlog osim mana u materijalu, izradi ili firmware-u.

7. Kontrola kvalitete

Postupak određivanja mogućih nedostataka izvedenih radova je slijedeći:

1. Obavijest Izvršitelju

U slučaju kad Naručitelj sumnja na moguće nedostatke izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, Naručitelj će bez odgode pisanim putem uz potvrdu primitka obavijesti od strane Izvršitelja, kontaktirati Izvršitelja nakon uočenog specifičnog nedostatka, s preciznim opisom svih relevantnih okolnosti.

2. Potvrda prijave

Nakon primitka potvrde o obavijesti od strane Izvršitelja, smatrat će se da je Izvršitelj informiran o nedostatku.

3. Izvršiteljev odgovor

Nakon Izvršiteljeve potvrde o primitku obavijesti o nedostatku izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, Izvršitelj je dužan Naručitelju u primjerenom roku od 8 dana od primitka obavijesti iz stavka 1. ovog članka dostaviti slijedeće:

- a) pisano obrazloženje svih relevantnih okolnosti oko nedostatka izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, ili
- b) pisani prijedlog načina za uklanjanje nedostataka od strane Izvršitelja

4. Neprovođenje postupka

Ako Naručitelj nije slijedio gornji postupak utvrđivanja i uklanjanja nedostatka izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova, Izvršitelj nema nikakvu odgovornost u pogledu mogućih šteta koje nedostatak izvedenih radova popravka i zamjene rezervnih dijelova može uzrokovati prema Naručitelju ili bilo kojoj trećoj strani.

Kvarovi su svi poremećaji rada bilo koje od do tada ispravnih komponenti sustava ili uređaja.

Naručitelj sam odlučuje kad će zatražiti otklanjanje kvara.

Ovlaštena osoba Naručitelja je u tekstu ovog Priloga svaki zaposlenik Naručitelja koji prijavljuje kvar i ovlašten je potpisati zapisnik o otklanjanju kvara. Svaki zaposlenik Naručitelja koji prijavljuje kvar ovlašten je potpisati zapisnik o otklanjanju.

8. Način prijave i otklanjanja kvara kao i pisanja Zapisnika

8.1. Daljinsko otklanjanje prijavljenih kvarova na programskoj opremi predmetnih kontrolera

Ovlaštene osobe Naručitelja kvar mogu prijaviti na dva načina:

- a) za vrijeme radnog vremena (ponedjeljak-petak 08.00-16.00h, osim praznicima) - putem elektroničke pošte (e-mail)
- b) nakon radnog vremena (sve osim radnog vremena) - telefonskim pozivom na dežurni telefon Izvršitelja usluge ili putem elektroničke pošte (e-mail). U slučaju da Naručitelj prijavi kvar telefonom, dužan je nakon prijave telefonom poslati i e-mail potvrdu prijavu kvara u svrhu sprečavanja mogućih nesporazuma telefonske prijave, gdje se kao datum, sat i minuta prijave navode vrijeme telefonskog poziva. U slučaju prijave kvara ispada funkcionalnosti kontrolera videozida Trenton Systems, kada objekt odnosno dionica ostaje bez videonadzora, slanje e-mail prijave ne smije biti duže od 1,5h nakon telefonskog poziva.

Detaljnija procedura prijave kvara je sljedeća:

1. Naručitelj će po daljinskoj detekciji dojaviti kvar Izvršitelju. Kvar se prijavljuje na način opisan u točki 8.3.1. ovih *Posebni tehničkih uvjeta*. U slučaju da je Naručitelj uočio da se sustav ne ponaša na željeni način, Naručitelj je u prijavi kvara dužan opisati točno u koje stanje sustav treba dovesti.
2. Izvršitelj će e-mailom poslati potvrdu o zaprimanju prijave unutar 2 sata. Vrijeme prijave će biti zapisano kako je definirano u 8.1. a i b ovih *Posebni tehničkih uvjeta*.
3. Izvršitelj će po poslanoj potvrdi obavijestiti elektroničkom poštom i telefonskim pozivom ovlaštenu osobu Naručitelja da je spreman pristupiti analizi kvara unutar sljedeća 2 sata, i navesti moguće smetnje na sustavu prilikom radova, ukoliko postoji mogućnost da do istih dođe.
4. Ovlaštena osoba Naručitelja će poslati e-mail odobrenje Izvršitelju za pristup radovima.
5. Izvršitelj će po primljenom odobrenju pristupiti analizi kvara unutar 2 sata. Ukoliko je moguće, Izvršitelj će kvar odmah po analizi otkloniti.
6. Izvršitelj je nakon intervencije dužan elektroničkom poštom poslati Zapisnik o otklanjanju kvara na način opisan pod 8.3.2. ovih *Posebni tehničkih uvjeta*.
7. Ovlaštena osoba Naručitelja je dužna putem elektroničke pošte poslati potvrdu da prihvaća predloženi Zapisnik. Odgovor elektroničkom poštom od strane Naručitelja se smatra prihvaćanjem zapisnika od strane Naručitelja i potvrdom da je kvar otklonjen.
8. Na kraju mjeseca, Izvršitelj će Naručitelju dostaviti mjesečni zapisnik o radovima obavljenim tokom mjeseca (sadržaj zapisnika u 8.3.2. ovih *Posebni tehničkih uvjeta* čijem će prilogu biti sve e-mail potvrde zapisnika.

8.2. Interventno otklanjanje prijavljenih kvarova na hardverskoj opremi (kontroleru) na lokaciji Naručiitelja

Kvarove za koje je potreban popravak na lokaciji Naručiitelja, Naručiitelj prijavljuje isključivo pisanom službenom prijavom kvara (koja može biti poslana faksom ili elektroničkom poštom), ovjerenom od strane odgovorne osobe na strani Naručiitelja. Obrazac prijave kvara je opisan točkom 8.3.1. ovih *Posebnihi tehničkih uvjeta*.

Prijava kvara ujedno je i nalog Izvršitelju da pristupi otklanjanju prijavljenog kvara.

Po primitku prijave kvara, Izvršitelj Naručiitelju šalje potvrdu primitka prijave kvara te plan otklanjanja kvara u pisanom obliku, daljinskim putem početak otklanjanja je unutar 2 sata dok je krajnji rok dolaska na lokaciju 24 sata, sve po zaprimanju prijave kvara.

Radove na popravku predmetne opreme na terenu Izvršitelj usluge mora i smije izvršavati isključivo uz prisutnost ovlaštene osobe Naručiitelja. Ukoliko ovlaštena osoba Naručiitelja nije prisutna, Izvršitelj nema pravo pristupiti servisu.

Prije pristupanja radovima, ovlaštena osoba Naručiitelja svojim potpisom u zapisniku potvrđuje da su ispunjeni uvjeti za pristup radovima. Nakon ovjere ovlaštene osobe Naručiitelja, Izvršitelj pristupa radovima.

Po otklanjanju kvara, Izvršitelj sastavlja Zapisnik o servisu, kojeg moraju ovjeriti Izvršitelj i ovlaštena osoba Naručiitelja (detaljno opisano u 8.3.2. ovih *Posebnihi tehničkih uvjeta*). Potpisivanjem zapisnika Naručiitelj potvrđuje da je prijavljeni kvar otklonjen.

8.3. Zapisnici

8.3.1. Minimalno potrebne informacije za prijavu kvara na kontroleru

Obrazac za prijavu kvarova na programskoj opremi PIS-a mora sadržavati slijedeće:

DATUM PRIJAVE: datum slanja e-maila ili datum telefonskog poziva; [obavezno]

SAT I MINUTA: sat i minuta telefonskog poziva prijave kvara (ako je prijavljen telefonski) odnosno vrijeme primitka e-maila. [obavezno]

TKO PRIJAVLJUJE: Ime i Prezime ovlaštene osobe Naručiitelja, naziv COKP; [obavezno]

ŠTO PRIJAVLJUJE: opis kvara (na koji je način utvrđen kvar, koje je stanje bilo prije pojave kvara, koje je željeno stanje); [obavezno]

LOKACIJA KVARA: naziv COKP [obavezno]

OSTALO: eventualno poduzete akcije vezane uz analizu ili pokušaj popravka kvara od strane Naručiitelja

8.3.2. Zapisnik o otklanjanju kvara

Zapisnik o otklanjanju kvara mora sadržavati slijedeće:

LOKACIJA RADA: naziv COKP [obavezno]

DATUM I VRIJEME: vrijeme početka i završetka radova osoba angažiranih na izvođenju radova (vrijeme – dan, sat, minuta) [obavezno]

OZNAKA UREĐAJA / PROGRAMSKOG MODULA: oznaka i naziv uređaja u COKP, naziv programskog modula ili drivera u COKP; [obavezno]

SERIJSKI BROJ: serijski broj uređaja u kvaru (u slučaju intervencije) [obavezno]

IME OVLAŠTENE OSOBE IZVRŠITELJA: [obavezno]

IME OVLAŠTENE OSOBE NARUČITELJA: [obavezno]

BROJ DJELATNIKA IZVRŠITELJA ANGAŽIRANIH NA OTKLANJANJU KVARA: [obavezno]

POTVRDA DOZVOLE ZA RAD: ovjera ovlaštene osobe Naručitelja da su ispunjeni uvjeti za rad [obavezno]
NAČIN VERIFIKACIJE (usuglašen s ovlaštenom osobom Naručitelja prije pristupanja radovima): opis [obavezno]
OPIS IZVRŠENIH RADOVA: [obavezno]
POPIS I KOLIČINA ZAMJENJENIH DIJELOVA: [obavezno ako se radilo o popravku uređaja]
POTVRDA NARUČITELJA DA JE KVAR OTKLONJEN: DA/NE, potpis ovlaštene osobe Naručitelja [obavezno]
OSTALO:

8.3.3. Kvartalni zapisnik

Kvartalni zapisnik Izvršitelj šalje na kraju svakog tromjesečja i u njemu popisuje sve daljinske intervencije koje je obavio u mjesecu, za koje je zapisnike poslao Naručitelju. Zapisnik sadržava za svaku intervenciju:

LOKACIJA RADA: naziv COKP [obavezno]

DATUM I VRIJEME: vrijeme početka i završetka radova osoba angažiranih na izvođenju radova (vrijeme – dan, sat, minuta) [obavezno]

NAZIV PROGRAMSKOG MODULA: naziv programskog modula ili drivera u COKP; [obavezno]

IME OSOBE IZVRŠITELJA: [obavezno]

IME OSOBE koja je prijavila kvar: [obavezno]

NAČIN VERIFIKACIJE (usuglašen s ovlaštenom osobom Naručitelja prije pristupanja radovima): opis [obavezno]

OPIS IZVRŠENIH RADOVA: [obavezno]

OSTALO:

Mjesečni zapisnik sadržava popis svih riješenih i neriješenih prijava kvarova.

Izjava

Kojom prihvaćamo ponuđene Posebne tehničke uvjete

U _____, _____, _____ godine

Ponuditelj:

(potpis i žig ovlaštene osobe)